

**AMALAN TQM DI SEKOLAH DAN
HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN KERJA
GURU SEKOLAH - SEKOLAH MENENGAH
DI NEGERI PERLIS**

**Projek Sarjana ini diserahkan kepada Pusat Pengajian
Siswazah untuk memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)
Universiti Utara Malaysia**

Oleh

Muhamad Rizal bin Ibrahim

86977

2008



Kolej Sastera dan Sains
College of Arts and Sciences
(Universiti Utara Malaysia)

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(*Certification of Project Paper*)

Saya yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(*I, the undersigned, certify that*)

MUHAMAD RIZAL BIN IBRAHIM (NO. MATRIK : 86977)

Calon untuk Ijazah **Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)**
(*candidate for the degree of*)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(*has presented his/her project paper of the following title*)

AMALAN TQM DI SEKOLAH DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN

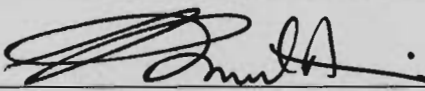
KERJA GURU SEKOLAH-SEKOLAH MENENGAH DI PERLIS.

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(*as it appears on the title page and front cover of project paper*)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(*that the project paper is acceptable in form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper*)

Nama Penyelia : **En. Kamarulzaman Md. Ali**
(*Name of Supervisor*)

Tandatangan : 
(*Signature*)

Tarikh : **30 November 2008**
(*Date*)

KEBENARAN MENGGUNA

Penyerahan kertas projek ini sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju menjadikan kertas projek ini sebahagian bahan rujukan di perpustakaan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian daripadanya bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran boleh diperolehi daripada Pengarah Pusat Pengajian Siswazah. Sebarang bentuk penyalinan, penerbitan atau penggunaan secara keseluruhan atau sebahagian dari kertas projek ini untuk tujuan komersial adalah tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Penyertaan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia seharusnya dinyatakan dalam sebarang bentuk rujukan yang terdapat dalam kertas projek ini. Kebenaran untuk penyelidikan atau lain-lain kegunaan sama ada keseluruhan atau sebahagiannya boleh dilakukan dengan menulis kepada:

Pengarah
Pusat Pengajian Siswazah
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kajian yang dijalankan ini bertujuan untuk melihat amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) di sekolah dan hubungannya dengan kepuasan kerja guru sekolah-sekolah menengah di negeri Perlis. Soalan kajian dibuat ke atas amalan TQM melalui aspek sokongan pengurusan atasan, perancangan strategik kualiti, mengutamakan pelanggan, latihan dan pengiktirafan, semangat berpasukan, pengukuran prestasi dan kepastian kualiti. Objektif kajian adalah untuk mengetahui sama ada terdapat hubungan yang signifikan di antara jantina, umur, tempoh perkhidmatan, gaji dan elaun dan jawatan dengan amalan TQM. Seterusnya kajian ini melihat hubungan dan kekuatan hubungan antara amalan TQM ini dengan kepuasan kerja.

Kajian ini dijalankan melalui pengumpulan data dari soal selidik ke atas 300 orang guru yang mengajar di sekolah-sekolah menengah di negeri Perlis. Soal selidik ini mengandungi 54 item soalan yang menggunakan empat Skala Likert iaitu bermula dengan (1) sangat tidak setuju mengunjur kepada (4) sangat bersetuju. Analisis statistik pula akan menggunakan perisian SPSS for Windows Version 12.0 memandangkan ia merupakan perisian yang stabil untuk digunakan. Analisis yang dipilih pula adalah ANOVA dan Kolerasi Mudah Pearson.

Hasil kajian mendapati terdapat hubungan yang signifikan di antara peringkat umur, gaji dan elaun dan jawatan dengan amalan TQM. Berlawanan dengan jantina dan tempoh perkhidmatan yang tiada hubungan signifikan dengan amalan TQM. Hasil kajian juga mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara amalan TQM dengan kepuasan kerja. Kekuatan hubungan adalah tinggi yang positif.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia dan keizinanNya, kajian ini dapat disempurnakan. Selawat dan salam ke atas junjungan besar Muhammad s.a.w dan para sahabat.

Di kesempatan ini saya ingin menyatakan penghargaan dan ucapan jutaan terima kasih kepada En Kamarulzaman b Md Ali, pensyarah Fakulti Sastera dan Sains serta selaku penyelia projek penyelidikan ini. Beliau sangat membantu saya dalam menyiapkan projek ini, bukan sahaja dari segi idea dan pendapat, malah sokongan dan motivasi walaupun dalam masa yang amat terhad. Penghargaan juga untuk rakan-rakan sekuliah yang tidak jemu mencurahkan ilmu dan berkongsi pengalaman.

Tidak dilupakan, kepada semua pengetua dan guru sekolah-sekolah menengah di negeri Perlis yang terlibat dan bekerjasama dalam membantu proses melengkapkan borang soal selidik. Juga kepada pengetua dan guru-guru SMK Syed Ahmad, Tambun Tulang yang terlibat dalam kajian rintis untuk penyelidikan ini.

Saya turut mengucapkan berbilang terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung bagi membolehkan projek ini disempurnakan.

Sekian, terima kasih.

Penghargaan khusus buat :

Ayahanda dan bonda tercinta

- *yang sentiasa mendoakan kejayaan ku*

Isteriku tercinta, Saleha,

- *yang sentiasa sabar dan tabah*

Anak-anakku tercinta, Iman, Amin, Naim dan Anis,

- *yang sentiasa memberikan dorongan dan semangat*

KANDUNGAN

KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
PENGHARGAAN	iii
KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	xiii
SENARAI RAJAH	xiv
 BAB 1 : PENGENALAN	
Pendahuluan	1
Pernyataan Masalah	3
Objektif Kajian	7
Objektif Umum	7
Objektif Khusus	7
Soalan Kajian	7
Hipotesis Kajian	9
Kepentingan Kajian	10
Batasan Kajian	11

Definisi Operasional	12
Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	12
Kepuasan Kerja	13
Guru-Guru	14
Pengurusan	14
Kualiti	14
Kualiti Perkhidmatan	15
Sekolah Menengah	15
Emis	15
 Rangka Kerja Konsepsual	 16
 Kesimpulan	 17
 BAB 2 : ULASAN KARYA	
 Pengenalan	 18
 Konsep TQM	 18
 Ciri-ciri TQM	 20
 Prinsip-Prinsip Yang Menyokong TQM	 23
Sokongan Pengurusan Atasan	23
Perancangan Strategik Kualiti	24
Mengutamakan Pelanggan	25
Latihan dan Pengiktirafan	26
Semangat Berpasukan	28
Pengukuran Prestasi	30
Kepastian Kualiti	31

Kepentingan TQM Dan ISO 9001	34
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Dan Kejayaan TQM	35
Hubungkait Antara TQM dan ISO 9000	38
Asas Teori Kajian (TQM)	38
Konsep Kualiti Perkhidmatan	38
Pengurusan Kualiti Perkhidmatan	40
Program Meningkatkan Kualiti Perkhidmatan	40
Asas Teori Kajian (Teori Kepuasan Kerja)	41
Teori Hierarki Maslow	41
Teori Dua Faktor Herzberg	42
Teori Jangkaan	44
Teori X Dan Y McGregor	45
Teori Pengukuhan	47
Teori Hubungan Manusia	48
Kajian-kajian Lepas Yang Berkaitan	48
Permulaan Kajian TQM	48
Kajian TQM Dalam Organisasi Pendidikan	49
Permulaan Kajian Kepuasan Kerja	49
Kajian Kepuasan Kerja Dalam Organisasi Pendidikan	51
Kesimpulan	53

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

Pendahuluan	54
Rekabentuk Kajian	54
Populasi Dan Persampelan	54
Instrumen Kajian	56
Kebolehpercayaan Dan Kesahan	56
Kajian Rintis	56
Pengumpulan Data	56
Penganalisaan Data	57
Kesimpulan	58

BAB 4 : DAPATAN KAJIAN

Pendahuluan	59
Analisis Deskriptif Responden Kajian	59
Analisis Deskriptif Amalan TQM Dan Kepuasan Kerja	63
Skor Pembolehubah Kajian	71

Pengujian Hipotesis Kajian	73
Hubungan Antara Jantina Dengan Amalan TQM Guru Sekolah-Sekolah Menengah Di Negeri Perlis (ANOVA)	73
Hubungan Antara Umur Dengan Amalan TQM Guru Sekolah-Sekolah Menengah Di Negeri Perlis (ANOVA)	74
Hubungan Antara Tempoh Perkhidmatan Dengan Amalan TQM Guru Sekolah-Sekolah Menengah Di Negeri Perlis (ANOVA)	75
Hubungan Antara Gaji Dan Elaun Dengan Amalan TQM Guru Sekolah-Sekolah Menengah Di Negeri Perlis (ANOVA)	76
Hubungan Antara Jawatan Dengan Amalan TQM Guru Sekolah-Sekolah Menengah Di Negeri Perlis (ANOVA)	77
Hubungan Antara Amalan TQM Dengan Kepuasan Kerja Guru Sekolah-Sekolah Menengah di Negeri Perlis (ANOVA dan Korelasi Mudah Pearson)	78
Kesimpulan	79

BAB 5 : PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

Pendahuluan	90
Perbincangan Hubungan Jantina Dengan Amalan TQM Guru Sekolah-Sekolah Menengah Di Negeri Perlis	91
Perbincangan Hubungan Umur Dengan Amalan TQM Guru Sekolah-Sekolah Menengah Di Negeri Perlis	91
Perbincangan Hubungan Tempoh Perkhidmatan Dengan Amalan TQM Guru Sekolah-Sekolah Menengah Di Negeri Perlis	92
Perbincangan Hubungan Gaji Dan Elaun Dengan Amalan TQM Guru Sekolah-Sekolah Menengah Di Negeri Perlis	92
Perbincangan Hubungan Jawatan Dengan Amalan TQM Guru Sekolah-Sekolah Menengah Di Negeri Perlis	93
Perbincangan Hubungan Amalan TQM Dengan Kepuasan Kerja Guru Sekolah-Sekolah Menengah Di Negeri Perlis	93
Rumusan	94
Masalah Dan Batasan Kajian	95
Cadangan	96
Cadangan Kajian Lanjut	97

RUJUKAN

98

LAMPIRAN

Borang Soal Selidik

SENARAI JADUAL

	Jadual	Halaman
Jadual 1	Rangka Kerja Kajian	17
Jadual 2	Hierarki Keperluan Maslow Dalam Konteks Organisasi	42
Jadual 3	Kekuatan Korelasi	58
Jadual 4	Bilangan Dan Peratus Responden Berdasarkan Jawatan	60
Jadual 5	Bilangan Dan Peratus Responden Berdasarkan Jantina	60
Jadual 6	Bilangan Dan Peratus Responden Berdasarkan Umur	61
Jadual 7	Bilangan Dan Peratus Responden Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	61
Jadual 8	Bilangan Dan Peratus Responden Berdasarkan Gaji dan Elaun	62
Jadual 9	Bilangan Dan Peratus Responden Berdasarkan Tahap Pendidikan Tertinggi	62
Jadual 10	Kekerapan Dan Peratusan Sangat Setuju Dan Setuju Terhadap Sokongan Pengurusan Atasan	63
Jadual 11	Kekerapan Dan Peratusan Sangat Setuju Dan Setuju Terhadap Perancangan Strategik Kualiti	64
Jadual 12	Kekerapan Dan Peratusan Sangat Setuju Dan Setuju Terhadap Mengutamakan Pelanggan	65
Jadual 13	Kekerapan Dan Peratusan Sangat Setuju Dan Setuju Terhadap Latihan Dan Pengiktirafan	66
Jadual 14	Kekerapan Dan Peratusan Sangat Setuju Dan Setuju Terhadap Semangat Berpasukan	67

Jadual 15	Kekerapan Dan Peratusan Sangat Setuju Dan Setuju Terhadap Pengukuran Prestasi	68
Jadual 16	Kekerapan Dan Peratusan Sangat Setuju Dan Setuju Terhadap Kepastian Kualiti	69
Jadual 17	Kekerapan Dan Peratusan Sangat Setuju Dan Setuju Terhadap Kepuasan Kerja	70
Jadual 18	Min, Sisihan Piawai, Minima, Maksima Dan Julat Berkaitan Amalan TQM	72
Jadual 19	Hubungan Jantina Dengan Amalan TQM	74
Jadual 20	Hubungan Umur Dengan Amalan TQM	75
Jadual 21	Hubungan Tempoh Perkhidmatan Dengan Amalan TQM	76
Jadual 22	Hubungan Gaji Dan Elaun Dengan Amalan TQM	77
Jadual 23	Hubungan Jawatan Dengan Amalan TQM	78
Jadual 24	Hubungan Amalan TQM Dengan Kepuasan Kerja	79
Jadual 25	Keseluruhan Bagi Sokongan Pengurusan Atasan	80
Jadual 26	Keseluruhan Bagi Perancangan Strategik Kualiti	81
Jadual 27	Keseluruhan Bagi Mengutamakan Pelanggan	82
Jadual 28	Keseluruhan Bagi Latihan Dan Pengiktirafan	83
Jadual 29	Keseluruhan Bagi Semangat Berpasukan	84
Jadual 30	Keseluruhan Bagi Pengukuran Prestasi	85
Jadual 31	Keseluruhan Bagi Kepastian Kualiti	86
Jadual 32	Keseluruhan Bagi Kepuasan Kerja	87
Jadual 33	Rumusan Hipotesis Kajian Dan Hasil Kajian	89

SENARAI RAJAH

	Rajah	Halaman
Rajah 1	Kualiti Menyeluruh	19
Rajah 2	Ciri-ciri Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	21
Rajah 3	Pelaksanaan Latihan Kualiti Jabatan	27
Rajah 4	Ketaksandaran Kepada Kesalingbersandaran Melalui Kerja Berpasukan	29
Rajah 5	Peringkat-Peringkat Tindakan Bagi Mewujudkan Pengukuran Prestasi Kualiti	31
Rajah 6	Perbandingan Antara Faktor Kritikal Yang Mempengaruhi Implementasi Dan Kejayaan TQM	37
Rajah 7	Konsep Kualiti Perkhidmatan	39
Rajah 8	Tipologi Kepuasan Dan Ketidakpuasan Bekerja Daripada Teori Motivasi – Hygiene Herzberg	43
Rajah 9	Teori Jangkaan	44

Bab 1

PENGENALAN

Pendahuluan

Pelan Induk Pembangunan Pendidikan yang telah dilancarkan oleh Yang Amat Berhormat Datuk Seri Hishammuddin Tun Hussein iaitu Menteri Pelajaran Malaysia telah menggariskan arah tuju pendidikan di Malaysia bertaraf dunia. Oleh yang demikian satu langkah bijak mesti diatur dan dilaksanakan dengan bersungguh-sungguh untuk memastikan matlamat murni tersebut dicapai. Kaedah pengurusan kualiti menyeluruh (TQM) dilihat sebagai satu wadah yang lengkap dalam merealisasikan hasrat tersebut. Ia dilihat sebagai satu pendekatan sistematik dan bersepadu untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui cara penambahbaikan berterusan dalam semua bidang operasi, produktiviti dan perkhidmatan. Richard J. Schonberger dalam Khidmat (1995) mendefinisikan TQM sebagai '*TQM is a set of concept and tools for getting all employees focused on continuous improvement, in the eyes of customer*'. Ini dikuatkan lagi dengan pernyataan oleh Dale H. Besterdfeld (1995) yang menganggap TQM sebagai kaedah yang telah terbukti dalam persaingan bertaraf dunia. Menurutnya lagi dengan hanya melakukan perubahan tindakan oleh sesebuah pengurusan, ia mampu merubah budaya dan tindakan keseluruhan sesebuah organisasi tersebut. Bagi beliau TQM adalah jawapan tepat bagi tujuan tersebut.

TQM boleh dijelaskan sebagai psikologi dan satu set prinsip yang menjadi panduan yang mewakili penambahbaikan yang berterusan. TQM membentuk kaedah pengurusan yang menyeluruh dan lengkap dalam mencapai kecemerlangan. Ia merupakan kaedah kuantitatif dan pengurusan sumber untuk meningkatkan kualiti semua proses di dalam sesebuah organisasi. Menurut Dale H. Besterdfeld (1995) lagi, TQM membaiki kaedah pengurusan lama, usaha sedia ada dan penggunaan sumber melalui pendekatan kawalan dan penyeliaan yang lengkap. Di sekolah, hal berkaitan ini ada kalanya kurang dititik beratkan menyebabkan berlaku kerugian sama ada melibatkan kewangan mahu pun

The contents of
the thesis is for
internal user
only

RUJUKAN

- Abd Aziz Abd Rahman. (1994). *Falsafah dan Teknik Pengurusan*. Kuala Lumpur: Berita Publishing.
- Abd Main Salimon. (1989). *Perkaitan Kepuasan Kerja dan Pencapaian Mendelegasikan Tugas Dengan Faktor-faktor Personel dan Pentadbiran di Kalangan Pengetua Sekolah Menengah*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Abdul Rahim Juhan. (1997). *Pelaksanaan TQM ke Arah Mencapai ISO 9002 Menjamin Kepuasan Kerja Guru-guru di Sekolah Menengah Derma*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Ahmad Mahdzan Ayob. (2005). *Kaedah Penyelidikan Sosioekonomi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ahmad Sarji Abd Hamid. (1993). *Pengurusan kualiti dan produktiviti, pembaharuan dan kemajuan dalam perkhidmatan awam Malaysia*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Bhd.
- Atan Long. (1984). *Pendidik dan pendidikan*. Petaling Jaya: Pustaka Fajar Bakti.
- Azizan Abdullah. (2004). *Sistem Pengurusan Kualiti dan ISO 9000:2000*. Petaling Jaya, Pearson Higher Education.
- Bernardin, J. H. and Russell, E. A. (1993). *Human resources management*, New York: Mc Graw Hill, Inc.
- Besterfield, D. H., Carol, Glen, Mary. (1995) *Total Quality Management*, New Jersey : Prentice Hall.

- Chiang, Lee Kwun. (2003). Tahap kesedaran dan persepsi pensyarah-pensyarah Maktab Perguruan Perlis, Perlis terhadap pelaksanaan TQM dan MS ISO 9002. Tesis sarjana. Universiti Utara Malaysia
- Crosby Philip B. (1984). *Quality is Free*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Crosby Philip B. (1986). *Running Things*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge Mass. M.I.T. Center for Advanced Engineering Study.
- Drucker, P. (1995). *Realiti baru* . Terj. Nazlifa Md Ali. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Feigenbaum, A.V. (1983). *Total quality control*. Ed. Ke-3. New York: Mc Graw-Hill.
- Flood, R. L. (1993). *Beyond TQM*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Ghazali Ismail. (2001). Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dan Impaknya Kepada Kepuasan Kerja Guru-guru. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Ghazali Othman. (1979). *An Investigation of The Sources of Job Satisfaction of Malaysia School Teachers*. Los Angeles: University of California.
- Herzberg, F., Mausnerand, B., Synderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley and Sans. Inc.
- Ishikawa Kaoru. (1985). *Guide to Quality Control*. Asian Productivity Organisation, Tokyo.

- Jabatan Perdana Menteri Malaysia. (1996). *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 1996: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 dalam Pekeliling Perkhidmatan Awam*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Johari Mansor. (1983). *Kepuasan Kerja Guru di Dua Buah Sekolah Menengah di Negeri Perlis*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Juran. (1988). *On planning for quality*. N. York: Macmillan, Inc.
- Juran, J.M. and Gryna, F.M. (1980). *Quality planning and analysis*. Ed. Ke-2. New York: Mc Graw-Hill.
- Lim Lai Ching. (1996). Guru ke arah menjayakan wawasan pendidikan. *Journal Guru*. 8 : 515-524.
- Lunjew. M.D. (1999). Cabaran Perlaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Dalam Organisasi: *Buletin Produktiviti dan Kualiti*: Jilid 5 Bil. 1 INTAN.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality*. (2nd Edition). New York : Hamper and Raw.
- Maznah Abdullah dan Noran Fauziah Yaacob. (1994). *Faktor motivator dan hygiene dalam kepuasan kerja pengetua sekolah menengah* Suara Pendidik. 16 (1 & 2) : 16-21.
- Maznah Ismail, A Lourdusamy, Tan Sok Kim & Wai Kong. (1989). *Pertalian Di Antara Kualiti Guru dan Keberkesanan Guru: Satu Ringkasan Eksekutif*. Pulau Pinang: Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan.

- Mohd Asri Abdul Hamid. (1999). Tahap amalan pengurusan kualiti menyeluruh (TQM) di kalangan pengetua Sekolah Menengah. Tesis sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Mohd Majid Konting. (1994). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Noran Fauziah Yaacob dan Syarifah Mohd Noor. (1990). Kepuasan kerja guru di dua jenis sekolah, *Jurnal Psikologi Manusia* 6 : 77-60.
- Nor Azizah Mohd Salleh. (1988). Job Satisfaction and Professional Needs of College-Trained Teachers in Selangor, Malaysia and its Implication for Continuing Education. Michigan State University.
- Razali Mat Zain. (1999). Pengurusan Organisasi Kerja. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Sakaran, Uma. (1992). *Research methods for business*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Wan Norhashima Wan Min. (2005). Tahap Kesedaran dan Persepsi Pegawai Tadbir dan Profesional Tentang Perlaksanaan TQM dan MS ISO 9001 Kesan ke Atas Kualiti Perkhidmatan di Universiti Utara Malaysia. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Zaidatul Akmaliah Lope Pihie. (1990). *Pentadbiran Pendidikan*. Petaling Jaya: Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Zawawi Ahmad. (1979). Kepuasan Kerja di Kalangan Guru-guru Sekolah Menengah Teknik di Negeri Kedah. Sintok: Universiti Utara Malaysia.